

تأثیر مداخله آموزشی بر به‌کارگیری مفاهیم مدیریت کیفیت جامع

فاطمه زارعی^۱، محمد حسین تقدیسی^۱، رفعت محبی‌فر^۲، هادی طهرانی^{۳*}، داوود شجاعی‌زاده^۳، امیر معتمدی^۳

۱. گروه آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران

۲. گروه مدیریت خدمات درمانی، بهداشت دانشگاه علوم پزشکی قزوین، قزوین، ایران

۳. گروه آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

نشریه پایش

سال سیزدهم شماره اول بهمن - اسفند ۱۳۹۲ صص ۳۳-۴۰

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۹/۹

[نشر الکترونیک پیش از انتشار - ۲۱ دی ۹۲]

چکیده

یکی از مهم‌ترین راهبردها در مدیریت کیفیت جامع، تمرکز بر ارتقای عملکرد فرآیندها و توانمندسازی کارکنان است؛ این در حالی است که در منشور اتاوا یکی از کاربردی‌ترین راهبردهای توانمندسازی افراد، ارتقای سطح آگاهی آنان بیان شده است. در این راستا پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر مداخله آموزشی بر به‌کارگیری مفاهیم مدیریت کیفیت جامع در بخش قلب بیمارستان بوعلی قزوین انجام شد. این مطالعه نیمه‌تجربی بر روی پرسنل پرستاری بیمارستان یاد شده که به صورت تصادفی انتخاب شده بودند، انجام شد. پس از تعیین اعتبار و اعتماد پرسشنامه‌ها، داده‌ها جمع‌آوری شد. سپس مداخله آموزشی به صورت برگزاری کارگاه آموزشی تحت عنوان آشنایی با مفاهیم، کاربرد و ضرورت اجرای مدیریت کیفیت به همراه ارایه بسته آموزشی در قالب کتابچه آموزشی و لوح فشرده اجرا شد. سه ماه بعد از مداخله چک لیستی که به‌منظور به‌کارگیری ابعاد مدیریت کیفیت جامع بر اساس پرسشنامه تهیه شده بود، توسط محقق تکمیل گردید. در نهایت داده‌های هر بخش از مطالعه با به‌کارگیری آزمون‌های متناسب آماری تحلیل گردید. میانگین به‌کارگیری مفاهیم مدیریت کیفیت جامع نشان داد که در زمینه توجه به مشتری (بیمار) قبل و بعد از مداخله تفاوت معنی‌دار وجود دارد. همچنین میانگین امتیاز مشارکت پرسنل (پرستاران) در اجرا قبل و بعد از مداخله، و میانگین امتیاز ارتباطات پرستار و بیمار قبل و بعد از مداخله تفاوت معنی‌دار داشت؛ ولی در کل مجموع امتیازهای به‌دست آمده در به‌کارگیری مفاهیم مدیریت کیفیت جامع قبل و بعد از مداخله، تفاوت معنی‌دار وجود نداشت. با توجه به نتایج به دست آمده ضرورت و اهمیت به‌کارگیری مدیریت کیفیت جامع در ارتقای سلامت بیمارستان و متعاقباً بهبود سلامت بیمار غیرقابل انکار است.

کلیدواژه: مدیریت کیفیت جامع، برنامه آموزشی، بیمارستان

* نویسنده پاسخگو: تهران، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران

تلفن: ۸۲۸۸۳۸۱۷

E-mail: tehrani.hadi420@gmail.com